



PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD PARA LA EXPORTACIÓN V.2019



PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD PARA LA EXPORTACIÓN

MODELO DE EXCELENCIA PARA PYMES EXPORTADORAS



El progreso
es de todos

Mincomercio



GOBIERNO DE COLOMBIA

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

República de Colombia

Colombia Productiva

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC

**Iván Duque Márquez -
Presidente de la República**

**José Manuel Restrepo Abondano
Ministro de Comercio, Industria y Turismo**

**Jesús Saúl Pineda Hoyos
Viceministro de Desarrollo Empresarial**

**Natalia García López
Directora de Regulación
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**

**Camilo Fernández de Soto
Presidente de Colombia Productiva**

**Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo del ICONTEC**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PCCE 2019

Bogotá D.C., Colombia.
Agosto de 2019

Contenido

Carta a los participantes.....	5
1. Bases para la Postulación.....	8
2. Proceso de postulación al Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación.....	12
3. Modelo del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación.....	20
4. Preparación del Informe de Postulación.....	22
1. Estrategia y gestión estratégica.....	22
2. Talento humano.....	22
3. Clientes y mercados.....	22
4. Calidad.....	22
5. Logística.....	22
6. Gestión de la información y la innovación.....	22
7. Responsabilidad social.....	22
8. Resultados.....	22
4.1 Especificaciones y recomendaciones para elaborar el informe de postulación (válidas para todo tipo de postulantes).....	27
5. Marco General de Evaluación.....	28
6. Garantías del Proceso.....	30
7. Responsabilidades de los Ganadores.....	31
Glosario	



Libertad y Orden

Carta a los Participantes

Señores Empresarios:

El impacto de la tensión comercial en el mundo hoy es evidente y Colombia no es ajena a los efectos que esto genera en la economía global. Es por ello que desde el Gobierno trabajamos en una política comercial que permita que nuestros exportadores aprovechen mejor las bondades de los acuerdos comerciales que tenemos vigentes y logren un mejor posicionamiento de su oferta exportable, especialmente de productos diferentes a los de minas y energía.

Precisamente, para actuar oportunamente ante esta difícil coyuntura, desde nuestro Ministerio, con el apoyo de las entidades del sector, avanzamos en las transformaciones que demanda el mercado internacional, para lo cual nos hemos enfocado en un plan integral que nos permita elevar la productividad y la competitividad de nuestras empresas, con más emprendimiento, mayor innovación, menos trámites y cumpliendo los más altos estándares de calidad.

En ese marco, y con el propósito de estimular a quienes hacen grandes esfuerzos por mejorar estos indicadores, creamos el Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, el cual no solo se enfoca en reconocer la gestión de las empresas, sino en incentivar la excelencia a través del cumplimiento de estándares de calidad y certificación de sus productos. Con esta distinción queremos reconocer el esfuerzo de las Pequeñas y Medianas Empresas para incursionar en los mercados internacionales y en la promoción de cadenas globales de valor. Esto lo hacemos con el fin de que se conviertan en organizaciones de clase mundial.

Invito a las pequeñas y medianas empresas a participar en el Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación. Será una oportunidad para puedan identificar oportunidades de mejora. Nuestro interés es que estas empresas sean destacadas. También que sus esfuerzos y retos por hacer de la calidad una estrategia para el crecimiento de sus empresas, se convierta en ejemplo para los colombianos.

Cordialmente

José Manuel Restrepo Abondano

Ministro de Comercio, Industria y Turismo

Historia

El Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, denominado hasta el 2001 Premio Colombiano a la Calidad, fue creado por el Decreto 1653 de 1975 como reconocimiento del Gobierno Nacional a las organizaciones, tanto del sector público como del privado, que se distinguen por tener un enfoque práctico en el desarrollo de procesos de gestión hacia la calidad y la productividad, para lograr una alta competitividad y confiabilidad de sus productos y servicios.

El gran propósito del Modelo contenido en el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión es el de ser un Modelo de Excelencia en la Gestión, que sirva como referencia para que todo tipo de organizaciones sigan permanentemente el camino que las lleve a ser calificadas y a tener prácticas de organizaciones de Clase Mundial, capaces de entregar, a sus Grupos Sociales Objetivo, una Oferta de Valor claramente diferenciada, sostenible y no fácilmente imitable, y de esa manera asegurar su Competitividad.

En este sentido, hasta la actualidad se había constituido el Premio Colombiano a la Calidad el cual estaba dirigido a resaltar la calidad de la gestión de las empresas, siendo así que fue necesario actualizar el Premio acorde con la Política de Desarrollo Productivo CONPES 3866 de 2016, para incentivar la excelencia empresarial a través del cumplimiento de estándares de calidad y certificación de sus productos, donde aceptan hacer de la calidad una estrategia, reconociendo el esfuerzo de las Pequeñas y Medianas Empresas para incursionar en mercados internacionales y en la promoción de cadenas globales de valor en las regiones para exportar, promoviendo el uso de servicios técnicos que ofrece las instituciones que forman parte del Subsistema Nacional de la Calidad - SICAL, mediante el uso de los procesos de evaluación de la conformidad (certificaciones y laboratorios), al ser la única forma de lograr el acceso y admisibilidad a los mercados internacionales.

Para la ejecución de esta nueva versión del Premio, establecida mediante Decreto 918 del 28 de mayo de 2019, la Dirección de Regulación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo trasladó a Colombia Productiva los recursos para que evalúe, seleccione y celebre el certamen del “Premio Colombiano a la Calidad para Exportación”, de acuerdo con la estrategia definida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en atención a los lineamientos establecidos en el mencionado decreto.

Por consiguiente, con los ajustes realizados al Premio Colombiano a la Calidad, se busca contar con un mecanismo especializado y más eficiente para la solución de fallas de mercado, constituyéndose a su vez en un incentivo de la demanda de servicios de las entidades que conforman el SICAL, a través del fin último de atender las certificaciones de calidad. Con éstas se busca por tanto el apoyo al incremento de la productividad, la protección al consumidor y el aprovechamiento de las oportunidades comerciales del país.

El Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, está dirigido a las Pequeñas y Medianas Empresas – PYMES, clasificadas conforme a lo definido en el numeral 1 y 2 del artículo 2° de la Ley 905 de 2004 o aquella Ley que la modifique, sustituya o subrogue.

Propósito

El Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación se entregará bajo la denominación de “Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación V. 2019”, como un reconocimiento e incentivo al esfuerzo y excelencia empresarial para las Pequeñas y Medianas Empresas que de manera decidida trabajan por la competitividad y sostenibilidad, apalancados en la exportación y a través del cumplimiento de estándares y certificación de sus productos, promoviendo el uso de los servicios del Subsistema Nacional de Calidad – SICAL -, mediante la superación de barreras de acceso a nuevos mercados internacionales y que promocionan cadenas globales de valor en las regiones para exportar.

Los objetivos del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación son:

1. Fomentar la cultura de calidad para la competitividad.
2. Difundir las mejores prácticas y experiencias exitosas para exportar.
3. Reconocer las buenas prácticas empresariales que generan impacto en el desarrollo industrial del país.
4. Promover el uso de los servicios técnicos que ofrece el Subsistema Nacional de la Calidad – SICAL.

Beneficios para las Organizaciones

- Incentiva la excelencia a las Pymes, a través del cumplimiento de estándares de calidad y certificación de sus productos.
- Apoya la superación de barreras de acceso a nuevos mercados.
- Promueve el uso de los servicios del SICAL.
- La organización ganadora recibirá un Decreto de otorgamiento por parte del Presidente de la República y el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, mediante reconocimiento en acto público. Así mismo, se implementarán campañas de difusión y publicidad en medios de comunicación.

1. Bases para la Postulación

Las bases de postulación para el proceso del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación v.2019 cumplen con los requisitos establecidos en el Decreto 918 del 28 de mayo de 2019, que establece los requisitos mínimos de participación de las empresas.

Por otro lado, se establece el Comité Técnico del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación v.2019 conformado por directivos y miembros de entidades reconocidas a nivel nacional:

Ministerio de comercio Industria y turismo:

Dirección de Regulación
Colombia Productiva
Procolombia

Agremiaciones

ANALDEX

Calidad de la Gestión y Normalización:

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC

Universidades

Universidad de Manizales

Este comité se encarga de analizar los criterios de postulación y modelo de evaluación para la presente versión del galardón, definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Así las cosas, podrán presentarse al Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, las Pequeñas y Medianas Empresas – PYMES, clasificadas conforme a lo definido en el numeral 1 y 2 del artículo 2° de la Ley 905 de 2004 o aquella Ley que la modifique, sustituya o subroge, legalmente constituidas como persona jurídica en Colombia, mediante registro en la Cámara de Comercio correspondiente. Pueden participar organizaciones de los diferentes sectores económicos.



1.1 Categorías

Se establecen las siguientes dos categorías para otorgar el Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación:

1. Categoría Pequeñas Empresas

2. Categoría Medianas Empresas

CATEGORÍAS		
TAMAÑO	ACTIVOS TOTALES DESDE SMMLV - HASTA SMMLV	NÚMERO DE TRABAJADORES
Pequeña	Entre 501 y menos de 5.000 SMMLV	ENTRE 11 Y 50
Mediana	Entre 5.001 A 30.000 SMMLV	ENTRE 51 Y 200

Criterios de Selección para Pequeñas Empresas:

- Crecimiento sostenido de las exportaciones (últimos 2 años): la empresa debe haber exportado en los últimos dos años, o estar exportando y tener un plan exportador a futuro.
- Cumplimiento de estándares y certificaciones de calidad necesarias para acceder a mercados internacionales
- Generación valor a la sociedad:
 - Buenas prácticas laborales: garantizar que respeta los derechos de los trabajadores establecidos en la legislación laboral y el régimen de seguridad social integral. Estar al día en aportes parafiscales.
 - Generación de empleo
 - Impacto a la comunidad: programas sociales o contratación de personas vulnerables.
 - Impacto ambiental: cumplimiento como mínimo del ordenamiento jurídico ambiental colombiano.
 - Promoción cadenas globales de valor en las regiones para exportar
- Sostenibilidad Financiera (últimos 2 años) y que no se encuentre en procesos de insolvencia.

Criterios de Selección para Medianas Empresas:

- Crecimiento sostenido de las exportaciones (últimos 2 años): la empresa debe haber exportado en los últimos dos años, o estar exportando y tener un plan exportador a futuro.
- Cumplimiento de estándares y certificaciones de calidad necesarias para acceder a mercados internacionales.
- Generación valor a la sociedad:

- Buenas prácticas laborales: garantizar que respeta los derechos de los trabajadores establecidos en la legislación laboral y el régimen de seguridad social integral. Estar al día en aportes parafiscales.
- Generación de empleo
- Impacto a la comunidad: programas sociales o contratación de personas vulnerables.
- Impacto ambiental: cumplimiento del ordenamiento jurídico ambiental colombiano. Programas de uso y ahorros modelos recursos naturales y planes post consumo.
- Promoción cadenas globales de valor en las regiones para exportar
- Sostenibilidad Financiera (últimos 2 años) y que no se encuentre en procesos de insolvencia.

1.2. Procesos de selección de evaluadores

Para participar en los procesos de formación del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, las personas interesadas, pueden inscribirse a través de la página web:

<https://www.colombiaproductiva.com/premio-colombiano-a-la-calidad>

Formación para evaluadores.

Consiste en un entrenamiento especial para profesionales con el fin de asegurar la interpretación uniforme de los criterios de evaluación del Premio y el sistema de calificación establecido. de las personas que se formen como evaluadores serán seleccionados los evaluadores de la versión 2019 del Premio Colombiano a la Calidad para la exportación.

Quiénes pueden ser evaluadores:

- Personas naturales, que estén interesadas en ser evaluadores del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, previo cumplimiento de requisitos de formación y experiencia.

Requisitos de formación:

- Profesionales en cualquier área del conocimiento.
- Posgrado en administración de empresas, gerencia organizacional, gestión estratégica de organizaciones, gestión de calidad, gestión de proyectos o similares.
- Formación de Evaluadores del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación.

Requisitos de experiencia:

- Mínimo 5 años de experiencia general certificada.
- Mínimo 3 años de experiencia en consultoría, auditoría o asesoría empresarial.



1.3. Proceso y requisitos de postulación al Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación

Está orientado a organizaciones que estén interesadas en realizar un proceso de autoevaluación, reflexión y aprendizaje que servirá internamente para impulsar acciones de mejoramiento e innovación.

Pueden postularse todas las organizaciones colombianas legalmente constituidas, privadas, industriales o de servicios, medianas y pequeñas (excluyente), que cumplan con los requisitos criterios mínimos de selección.

Las empresas que deseen postularse al Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación versión 2019, deben ingresar a la página:

<https://www.colombiaproductiva.com/premio-colombiano-a-la-calidad>

y cumplir los siguientes requisitos:

- Diligenciar el formulario de inscripción.
- Adjuntar Certificado de existencia y representación legal no mayor a 1 mes.
- Adjuntar Rut actualizado a 2019.
- Adjuntar estados financieros de los últimos tres años.
- Adjuntar fotocopia de cédula de ciudadanía de representante legal.
- Adjuntar carta del primer directivo manifestando su interés de participar en el proceso del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación.
- Diligenciar el formulario de gestión.

Esta información inicial suministrada por las organizaciones será evaluada y analizada bajo los criterios del modelo del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación y permitirá clasificar las organizaciones inscritas para la postulación, en dos grupos:

• **Organizaciones que continúan en el proceso de postulación con opción de obtener el galardón:** De las organizaciones inscritas, corresponde a las que cumplen con todos los requisitos para participar y que tienen los mayores puntajes en el proceso de inscripción.

• **Organizaciones que no continúan en el proceso de postulación con opción de obtener el galardón:** La organización del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación V. 2019 notificará las empresas que no continúan en el proceso de postulación.

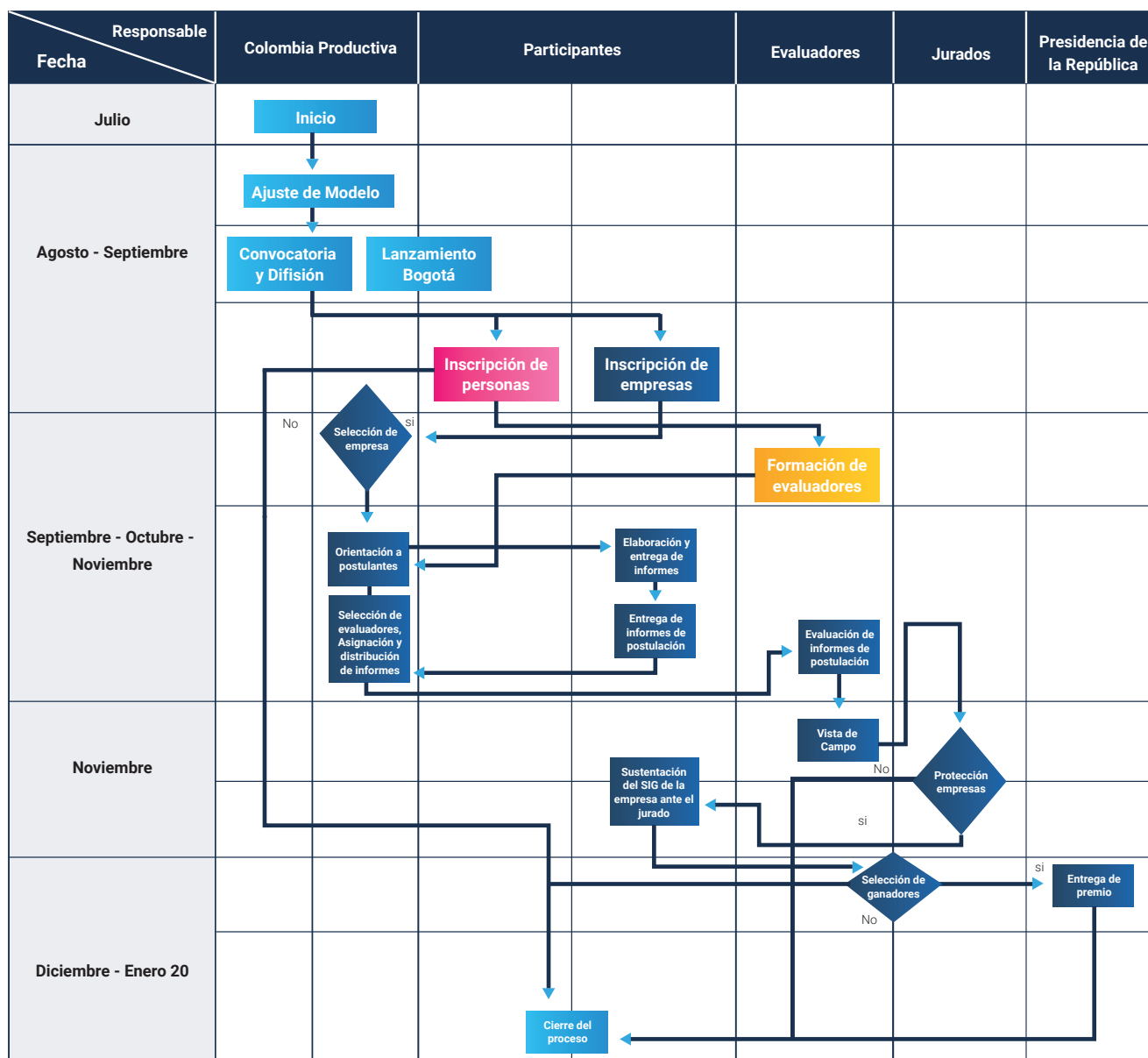
NOTAS:

- o No podrá postularse ninguna empresa que tenga conflicto de intereses con evaluadores.
- o Toda la información aportada será estrictamente confidencial.

1.4. Inversión

La participación en los procesos de formación y postulación al Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación es totalmente gratis.

2. Proceso de postulación al Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación



Proceso de Postulación

Proceso de Formación en el Modelo del Premio

Proceso de Formación de evaluadores

Etapas del proceso de postulación al Premio

2.1 Convocatoria y difusión

Se realizarán eventos de difusión masiva en diferentes ciudades de Colombia para dar a conocer el contenido y los procesos del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación en la que participará el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Como mínimo se realizarán eventos de difusión en las siguientes ciudades:

CIUDADES				
Villavicencio	Bucaramanga	Cali	Medellín	Barranquilla
Cartagena	Manizales	Pereira	Armenia	Ibagué

La programación estará disponible en la página

<https://www.colombiaproductiva.com/premio-colombiano-a-la-calidad>

2.2 Inscripción

Las empresas y personas interesadas en inscribirse lo pueden realizar a través de la página:

<https://www.colombiaproductiva.com/premio-colombiano-a-la-calidad> teniendo en cuenta las indicaciones establecidas en los numerales 1.2 Procesos de formación y 1.3 Proceso y requisitos de Postulación al Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación.



2.3 Orientación a Postulantes

Colombia Productiva, están en disposición de apoyar a las organizaciones postuladas, ayudando a entender los criterios de evaluación y el proceso del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación. Para este propósito se dispondrán dos personas expertas en proceso de evaluación quienes orientarán a las empresas en su proceso de postulación y elaboración de informe de postulación.

Este proceso de orientación no garantiza en ningún momento la obtención del galardón, pues se basa solo en acompañamiento metodológico y no de contenido ni fondo en los informes ni en la sustentación. Ninguno de los orientadores hará parte del jurado quien toma la decisión de las empresas a galardonar.

Para tal fin es necesario comunicarse con:

Olga Lucía Pesca

Ejecutiva Calidad

Colombia Productiva

Calle 28 No.13^a-15 piso 37

Olga.pesca@colombiaproductiva.com

Teléfono 7491000 ext. 5224

Andrés Felipe Reina Acero

Profesional Calidad

Colombia Productiva

Calle 28 No.13^a-15 piso 37

andres.reina@colombiaproductiva.com

Teléfono 7491000 ext. 5224

2.4 Formación y selección de evaluadores

El Premio colombiano a la Calidad para la Exportación desarrollará en las principales ciudades procesos de formación en evaluación de organizaciones.

Para poder participar en el proceso de formación se debe ingresar en la plataforma del premio <https://www.colombiaproductiva.com/premio-colombiano-a-la-calidad> y asegurarse de cumplir con los requisitos mínimos y hacer el proceso de inscripción.

Todos los evaluadores reciben un entrenamiento especial para asegurar la interpretación uniforme de los criterios de evaluación del Premio y el sistema de calificación establecido.

La selección de los equipos de evaluadores del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, se realiza bajo los criterios de conocimiento, habilidades y experiencia en temas de gestión y competencias conversacionales.

La asignación de los evaluadores para el análisis de las organizaciones se realiza con base en la experiencia del evaluador y el tipo de organización analizada, teniendo en cuenta que no se presenten conflictos de interés.

Esta selección la realizarán los formadores expertos a partir de la identificación de los mejores perfiles en el proceso de formación y el equipo de coordinación del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación V 2019, conformado por un representante de Colombia Productiva y el coordinador del premio por parte de ICONTEC.



2.5 Evaluación de informes de postulación

El grupo de evaluadores realiza una lectura de contextualización y análisis de los informes de postulación que presentan las organizaciones postulantes, con el fin de evaluarlas cualitativa y cuantitativamente, de acuerdo con los criterios establecidos para cada componente y teniendo en cuenta la relación de causalidad entre los resultados y la implementación de los enfoques.

Esta evaluación se realizará de manera individual en la cual cada evaluador identificará elementos fundamentales en cada uno de los criterios del modelo entorno al enfoque, su implementación y los resultados.

Luego el equipo evaluador se reunirá para realizar la evaluación de consenso y de esta forma tener una primera evaluación cualitativa y cuantitativa de las empresas.

2.6 Visitas de campo

Todas las organizaciones postulantes recibirán la visita de los evaluadores para examinar, con mayor profundidad, los enfoques, la implementación y los resultados, así como verificar la consistencia entre los distintos criterios consignados en el Informe de Postulación.

Basados en estas visitas, los evaluadores elaborarán un informe definitivo de cada organización, el cual será presentado a los miembros del Jurado.

Las fechas de las visitas de campo serán informadas a las organizaciones a través de la plataforma del premio <https://www.colombiaproductiva.com/premio-colombiano-a-la-calidad>

2.7 Selección de organizaciones para presentación ante el jurado

El jurado se conforma mediante invitación por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a destacados representantes de los sectores privado, gubernamental y académico que se han distinguido por su aporte, conocimiento y experiencia en temas de gestión empresarial, exportaciones y son líderes en el desarrollo económico, comercial e industrial del país.

Para garantizar la transparencia en el proceso de selección, previamente el jurado suscribirá un documento de confidencialidad y para seleccionar las pequeñas y medianas empresas, partirá de la evaluación cualitativa y cuantitativa realizada por el grupo de evaluadores, el jurado selecciona las organizaciones con mayor desarrollo respecto al modelo y que por tanto continuarán en el proceso, con opción de ser merecedoras del premio.

Las organizaciones seleccionadas deben sustentar sus procesos de inserción en el mercado internacional ante el Jurado. Esta presentación la hará el Primer Directivo de la organización acompañado con su equipo de trabajo.

Las organizaciones seleccionadas para efectuar la presentación ante el jurado serán notificadas con una semana de anticipación, de acuerdo con el cronograma establecido.

Nota: Los costos de traslado y hospedaje a los que haya lugar para hacer la presentación ante el jurado, serán asumidos por las organizaciones seleccionadas.

De acuerdo con la presentación del Primer Directivo de la organización, el jurado realizará un análisis del nivel de desarrollo de cada una de las organizaciones finalistas, así como su desarrollo organizacional para las exportaciones y decidirán con total autonomía cuales de ellas son merecedoras del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación.

2.8 Selección de ganadores

El listado de las empresas finalistas deberán ser remitidas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, quien presentará un informe de los finalistas al Presidente la República y este último, tendrá facultad conceder o negar el premio, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.9.1.4 del Decreto 918 de 2019.

2.9 Ceremonia de entrega

Los Premios serán entregados por el señor Presidente de la República y el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, en ceremonia de reconocimiento público y mediante la difusión y publicación en medios de comunicación, en la cual podrán asistir los Ministros y Jefes de Departamentos Administrativos, Miembros del Honorable Congreso Nacional, Miembros Cuerpo Diplomático acreditado en Colombia, de Gremios Industriales y las organizaciones Industriales y Comerciales privadas del país. De conformidad con lo establecido por el artículo 2.2.1.9.1.5 del Decreto 918 de 2019.

2.10 Retroalimentación

Todos los postulantes que lleguen a fase de evaluación recibirán un informe escrito de retroalimentación por parte del equipo evaluador en el que según los criterios del modelo del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación v 2019, podrán identificar las oportunidades de mejora y las fortalezas de manera global y en cada uno de los criterios.

La retroalimentación es el aporte más valioso que se brinda a los participantes, dado que en ella se analizan las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del sistema de gestión que se está desarrollando, se establecen referentes de acción que orientan a las organizaciones en su camino hacia la excelencia y se determinan parámetros para medir su evolución

El modelo del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación se encuentra en una plataforma de 8 elementos del sistema de gestión de las empresas, los cuales se describen a continuación:

1. Estrategia y gestión de la estrategia.
2. Talento humano
3. Clientes y mercados
4. Calidad
5. Logística
6. Gestión de la información e innovación
7. Responsabilidad social
8. Resultados

Cada criterio contiene los descriptores que permiten evaluar el nivel de desarrollo de la empresa, y con los cuales el equipo evaluador llevará a cabo el proceso de evaluación de cada empresa.

Las pequeñas y medianas empresas deberán preparar de manera estratégica el informe de postulación de describa cómo se desarrolla las dinámicas organizacionales entorno a cada uno de los criterios.

Modelo del Premio Colombiano a la Calidad para la exportación



3. Preparación del Informe de Postulación

Las características del informe de postulación para las organizaciones postulantes son las siguientes:

- Debe contener el enfoque, la implementación y los resultados de su sistema de gestión, ciñéndose fielmente a los ocho (8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN que componen el modelo del Premio, y debe utilizar la misma numeración indicada en esta guía.
- Debe presentarse en formato en Word, con letra tipo **Arial o Times New Roman de 10 a 12** puntos, tamaño carta, a un espacio y en una sola columna (no comprimir información).
- Debe presentarse por medio electrónico en la plataforma **<https://www.colombiaproductiva.com/premio-colombiano-a-la-calidad>** en los tiempos definidos para este propósito.

El contenido y extensión del informe propuesto es el siguiente:

SECCIÓN		CONTENIDO
Portada	Cant. de Pág. 1	Nombre de la organización.
Índice	Cant. de Pág. 1	Tabla de contenido del informe.
Reflexiones del primer directivo de la organización	Cant. de Pág. 2	Incluir el testimonio escrito del Primer Directivo, en el cual se describa el enfoque de Gestión de la organización, así como las etapas que se han recorrido en el proceso de internacionalización de la empresa y el camino futuro a desarrollar. En caso de empresas medianas se debe especificar la forma en que la organización promueve cadenas globales de valor para la exportación.
Contexto global de la organización	Cant. de Pág. 2	Naturaleza e historia, se refiere al sector económico en que se desarrolla la actividad de la organización y la evolución de la organización desde su constitución hasta hoy, resaltando los sucesos clave. Mercado, conjunto de condiciones externas que estimulan e influyen la operación de la organización tales como las condiciones y tendencias del mercado, la competencia, los clientes actuales y potenciales, los grupos sociales objetivo, etc. Sinergias, relaciones que establece la organización para el desarrollo de su actividad y el logro de sus propósitos estratégicos; estas incluyen alianzas, convenios, trabajo en red, etc. Desafíos, principales retos que enfrenta la organización y que tiene en cuenta para la definición de su estrategia y focalización de esfuerzos. Es una fuente de información importante para que el grupo de evaluadores y jurados pueda entender la organización y su sistema de gestión, y facilitar el proceso de evaluación.
Descripción general de la gestión y el desarrollo de la internacionalización de la empresa.	Cant. de Pág. 3	Presente una visión general de la gestión de la organización y los elementos que lo constituyen. Explique el enfoque de la organización en términos de la internacionalización y su camino hacia el desarrollo de mercados internacionales y su capacidad exportadora.
Aplicación del modelo	15 pequeñas. / 20 Medianas.	Describa cómo se realiza la gestión en la organización en cada uno de los capítulos del Modelo enfatizando en lo que tiene la organización en cada uno de los aspectos, qué hace y cómo lo hace. Redactar de acuerdo con las indicaciones presentadas en el presente documento. No olvide siempre presentar el enfoque, la implementación y los resultados en cada capítulo.

4. Guía para Organizaciones Pequeñas y Microempresas

El informe de postulación

1. Estrategia y gestión estratégica

- Describa los elementos del direccionamiento estratégico de la organización (visión, misión, principios y valores, oferta de valor, etc.)
- Explique la metodología utilizada para la formulación y despliegue del direccionamiento estratégico.
- Explique la prospectiva empresarial para la exportación incluidos en su estrategia.
- Explique las estrategias e iniciativas que ha emprendido la organización para poner en marcha su estrategia.
- Explique cómo se realiza el seguimiento al cumplimiento de la estrategia. Mencione las metodologías utilizadas.
- Describa el proceso de revisión, ajuste, mejora e innovación de la estrategia de acuerdo con los cambios en el entorno.

2. Talento humano

- Cómo se desarrolla la estrategia de comunicación para desplegar los objetivos, metas e indicadores, así como el seguimiento y cumplimiento de estos.
- De qué forma la organización promueve el liderazgo en los colaboradores, cómo mide el impacto de estas acciones.
- Explique cómo se definen los cargos, perfiles y competencias requeridos en la organización.
- Describa los procesos de selección y los procesos de vinculación, inducción y reintegración del personal.
- Describa cómo la organización define la estructura organizacional y en particular como estructura el equipo que da soporte a la internacionalización de ésta.



- Describa cómo se determinan las necesidades y oportunidades de desarrollo de las personas e indique qué acciones ejecuta la organización al respecto.
- De qué forma la organización asegura el cumplimiento de normas de contratación, la adecuada vinculación al sistema de salud, riesgos y pensión de los trabajadores e incorpora buenas prácticas laborales.
- Describa las actividades de bienestar desarrolladas por la organización para mejorar la calidad de vida en el trabajo.
- Explique cómo se evalúan, mantienen, mejoran e innovan los procesos anteriormente descritos.

3. Clientes y Mercados (nacionales e internacionales)

- Describa cuáles son las políticas de la organización respecto a las relaciones y satisfacción de los clientes.
- Explique los mecanismos que se utilizan para conocer las necesidades y expectativas de los clientes y mercados objetivos.
- Explique cómo se traducen las necesidades y expectativas de los clientes en una propuesta de valor diferenciada y sostenible.
- Describa cómo la organización hace llegar información relevante a sus clientes y al mercado en general.
- Describa cómo la organización evalúa los riesgos asociados a sus mercados y clientes.
- Describa los mecanismos utilizados para el tratamiento de quejas y reclamos.
- Explique cómo se evalúan, mantienen, mejoran e innovan los procesos anteriormente descritos.

4. Calidad

- Describa cómo ha definido la organización su estructura de procesos.
- Describa cuáles son los mecanismos y/o herramientas establecidos para medir el desempeño de los procesos y verificar el cumplimiento de las metas.

- Describa cómo se ha concebido el sistema de gestión de la calidad y cómo funcionan las diferentes técnicas, metodologías y/o herramientas para planear, ejecutar, controlar, garantizar y mejorar la calidad de los productos y/o servicios y su entrega al mercado, cumpliendo los requerimientos de todas las partes interesadas.
- ¿La organización mide el costo de la NO CALIDAD? ¿Qué acciones ejecuta al respecto?
- ¿De qué forma la empresa identifica los requerimientos para acceder a los mercados? ¿Tiene certificaciones que lo acrediten?
- ¿De qué forma la organización identifica los servicios técnicos que ofrece el Subsistema Nacional de la Calidad - SICAL para obtener las certificaciones exigidas en los mercados destino de sus exportaciones?
- ¿Ha sido beneficiado por algún acuerdo comercial suscrito por Colombia con otros países cuando exporta?
- Explique cómo se evalúan, mantienen, mejoran e innovan los procesos dentro de la organización. ¿De qué forma se promueven y capitalizan las ideas de mejora de los colaboradores?

5. Logística

- Describa cómo es concebida la logística en la estrategia organizacional.
- Describa la estructura organizacional que da respuesta a la logística de la organización.
- Describa cómo gestiona la cadena de suministro, garantizando productos y servicios que cumplen especificaciones de calidad, cumplimiento de normas y leyes y prácticas comerciales on transparencia.
- Describa cómo gestiona la organización los procesos de transporte de carga (si aplica).
- Mencione el proceso de servicio post-venta de la organización.
- Mencione los proyectos que impulsan la eficiencia en logística y cadena de suministro dentro de su empresa.
- Describa cómo los costos logísticos afectan la penetración de su producto en mercados extranjeros.
- Mencione cómo evalúan, mantienen, mejoras e innovan los procesos relacionados con la gestión logística.



6. Gestión de la información y la innovación.

- Describa el enfoque de la organización respecto a la gestión de la información, del conocimiento y la innovación.
- Describa cómo la organización involucra los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación en sus procesos.
- Describa como se realiza la gestión de la tecnología en la organización, indicando si se han desarrollado patentes, registros de propiedad intelectual o secretos industriales.
- Describa cómo se gestiona y utiliza el conocimiento para mejorar el desempeño de la organización, generando una nueva oferta de valor soportada en la innovación.
- Explique cómo consolidan los procesos de estandarización, mejoramiento continuo e inicio del proceso de innovación, en productos/servicios, así como en procesos y el sistema de gestión.
- Mencione las innovaciones que ha desarrollado la organización en productos, servicio y/o procesos. En este mismo sentido, cómo se revisan, ajustan y mejoran los procesos relacionados con la innovación.

7. Responsabilidad social empresarial.

- Describa los mecanismos desarrollados por la organización para asegurar adecuadas prácticas de transparencia en la gestión (gobierno corporativo).
- Describa cuáles son las políticas de la organización respecto a la responsabilidad social y ambiental.
- Explique cómo se identifican las necesidades de los grupos de interés y en particular, las que permiten su sana convivencia en comunidad.
- Describa las actividades de responsabilidad social que realiza la organización con sus grupos de interés.
- Describa los programas realizados por la organización en cuanto al cuidado y conservación del medio ambiente, y cómo lo interioriza el talento humano en la empresa.
- Explique cómo se evalúan y mejoran los procesos de responsabilidad social empresarial.

8. Resultados

- Describa los resultados más relevantes de la organización respecto a sus grupos y áreas de interés, (accionistas, clientes, colaboradores, comunidad, medio ambiente, procesos y productos, etc.).
- Explique cómo se analizan las tendencias de los resultados para la toma de decisiones (presente gráficamente la evolución de los resultados en los últimos 3 años).
- **Empresas medianas:** Explique de qué forma la organización adopta de manera directa o indirecta encadenamientos productivos, economías de escala, asociatividad, para la exportación. (se valida en la evaluación).
- Explique de qué forma la organización se hace sostenible a partir de los resultados en ventas nacionales e internacionales.
- Explique cómo se compara la organización en los distintos aspectos con referentes nacionales o internacionales para mejorar sus prácticas.
- Describa cómo se evalúan y mejoran los procesos de medición de resultados organizacionales.

Resumen de criterios y puntajes

1. Estrategia y gestión estratégica	100
2. Talento humano	100
3. Clientes y mercados	150
4. Calidad	100
5. Logística	100
6. Gestión de la información y la innovación	100
7. Responsabilidad social empresarial	100
8. Resultados	250
TOTAL	1000

4.1 Especificaciones y recomendaciones para elaborar el informe de postulación (válidas para todo tipo de postulantes)

- Es conveniente conocer el modelo de excelencia y entender cada uno de los criterios que se evalúan; de igual manera es importante distribuir el trabajo de preparación del informe entre las personas más conocedoras de cada tema, quienes de antemano deben entender los objetivos y el contenido completos del Premio.
- Se recomienda además que los responsables de cada tema elaboren un borrador del informe, con el fin de asignar a un equipo de la alta dirección la responsabilidad de la edición final, advirtiéndole sobre la importancia de mantener la coherencia integral y de no sobrepasar la extensión total permitida.
- El informe debe estar redactado en forma precisa y responder a la información requerida, para facilitar la lectura y evitar interpretaciones personales.
- El resultado de la participación en el Premio es responsabilidad de toda la organización; procure que todos participen.
- Es importante que todas las metodologías y procesos descritos estén siendo utilizados y se cuente con evidencias de su aplicación. La información debe ser demostrable con hechos y datos, no sólo con planes o proyectos diseñados.
- Es clave considerar las tres dimensiones de evaluación (Enfoque, Implementación y Resultados), ya que el propósito del enfoque y la implementación es permitir realizar el diagnóstico de los procesos más importantes de su organización, aquellos que permiten mejoramiento del desempeño y contribuyen con los resultados claves de la organización.

Tenga en cuenta las siguientes guías:

- *No olvide que, en general, la consistencia entre el enfoque, la implementación y el seguimiento a las mediciones deben mejorar el desempeño de la organización.*
- *Responda completamente a los requerimientos de los ítems, ya que omitir información que se pueda presentar, puede ser interpretada como un vacío en el enfoque y/o implementación del tema en estudio.*

- En caso de que exista el mismo requerimiento de información en más de un ítem, es apropiado hacer referencia al lugar en donde se encuentra esta información en lugar de repetirla.
- Se deben incluir ejemplos, siempre que sean relevantes, cortos y que ilustren la respuesta conceptual solicitada. Evite abreviaturas, claves o términos propios de la organización y descripciones demasiado extensas o textos que den pie a la interpretación subjetiva por parte del equipo evaluador.
- Es conveniente utilizar gráficos, modelos y/o tablas con una breve explicación para la presentación de los datos solicitados y evitar descripciones largas e imprecisas.

La elaboración del informe es de gran importancia. Este debe ser el reflejo fiel de la situación real de la organización y, por lo tanto, es necesario dedicar los mayores esfuerzos en su realización, de modo que sea lo suficientemente claro para personas que no conocen la entidad.

5. Marco General de Evaluación

El informe que realiza la organización respondiendo a los criterios que la guía señala, es analizado por un grupo de evaluadores y jurados.

El Premio evalúa la gestión en sus distintos momentos:

Planear: Es la forma como la organización define sus metas y los métodos para alcanzarlas en los distintos componentes

Hacer: Es la manera como la organización genera acciones para capacitar y entrenar a las partes interesadas, para ejecutar las tareas planteadas y recoger los datos correspondientes a las mismas.

Verificar: Son los mecanismos que establece la organización para conocer los resultados de las tareas ejecutadas y evaluar el logro de los objetivos propuestos, tomando como base los datos recogidos en la ejecución.

Actuar Correctivamente: Es la aplicación de acciones correctivas necesarias que conduzcan al logro de los objetivos propuestos y al mejoramiento continuo de los procesos de la organización.

La evaluación de la organización se centra también en establecer la consistencia y armonía entre los siguientes tres elementos: enfoque, implementación y resultados.

El **enfoque** es entendido como la concepción y directrices que orientan a la organización y los métodos utilizados para lograr el propósito establecido en cada tema o factor que se va a evaluar. Se evalúa que sea adecuado para atender el propósito del ítem en función de la realidad de la organización.

La **implementación** es la forma como se lleva a la práctica cotidiana el enfoque. Se analiza su incorporación en las diferentes áreas y procesos de la organización.

Los **resultados** son los logros y efectos obtenidos gracias a la aplicación del enfoque. Se evalúan los niveles de desempeño en los procesos, en función de la realidad organizacional, su comparación con las mejores prácticas, las tendencias a través de los años y la relación de causalidad con respecto al enfoque y la implementación. Incluye información cuantitativa y cualitativa.

Como resultado del análisis de la información referente a los diferentes ítems y criterios que se evalúan y de la consistencia entre los elementos anteriores, el equipo de evaluadores hace una descripción cualitativa, la cual se expresa en **FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO**.

Fortalezas

Son los recursos y capacidades especiales apropiados y utilizados por la organización de manera sistemática, y por los que puede desarrollar una posición privilegiada frente al entorno. Para señalar una fortaleza se debe demostrar que ese factor está consolidado al interior de la organización y forma parte del sistema de gestión, en el cual:

- Los procesos están alineados y son coherentes con el direccionamiento estratégico.
- Los procesos son implementados de manera sistemática y cuentan con mecanismos para la identificación y solución de problemas.
- Los procesos responden a ciclos periódicos de evaluación y mejoramiento, sustentados en indicadores tanto de proceso (ítems de verificación) como de resultado (ítems de control).
- Para el caso del Criterio 9 de la Guía de Postulación y de la visión global de la organización, adicionalmente las fortalezas deben referirse a que las prácticas y los resultados sean comparados con los objetivos planteados, la competencia y con los mejores de su clase.

Oportunidades de Mejoramiento

Son las brechas existentes entre el estado de desarrollo de los elementos, procesos o sistemas de la organización o la gestión, frente al estado de desarrollo requerido para su éxito sostenible, por ejemplo:

- La organización no cuenta con una visión de sistema que articule los diferentes procesos.
- La operación de los procesos no responde con claridad al direccionamiento estratégico.
- No existen ciclos de evaluación ni de mejoramiento, no cuenta con indicadores o éstos no se emplean de forma sistemática.
- Para el caso del criterio 9 de la Guía de Postulación y de la visión global de la organización, adicionalmente las oportunidades de mejoramiento se refieren a que los resultados no son comparados.

6. Garantías del Proceso

Toda la información que las organizaciones postulantes entregan en el proceso del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación es de carácter estrictamente confidencial, lo que significa que sin su autorización ninguna información que comprometa a los participantes será divulgada, salvo a las instancias creadas para el desarrollo de este proceso (jurados, evaluadores y coordinadores designados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia Productiva y el ICONTEC). Así mismo, se precisa que, en la estructuración del Informe y desarrollo de la evaluación, no se requiere de la entrega de secretos industriales.

7. Responsabilidades de los Ganadores

Siendo uno de los objetivos del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, difundir las experiencias y estrategias exitosas que llevaron a las empresas a cumplir los estándares de calidad y gestión para incursionar en el mercado internacional, las organizaciones ganadoras adquieren el compromiso de dar a conocer sus experiencias y resultados en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Por su parte, el recibir el Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación constituye un honor y un compromiso para las pequeñas y medianas empresas ganadoras, quienes deben servir de ejemplo a las demás organizaciones del país y, por lo tanto, se espera que su comportamiento siga siendo consistente con dicha distinción.

Los ganadores pueden utilizar el logo del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación en sus campañas publicitarias, lo cual les permite promocionar su imagen como una organización de calidad. Esta publicidad puede ser expuesta durante un tiempo máximo de cinco años, haciendo mención del año en el cual fueron ganadores y la categoría en la que le fue otorgado el reconocimiento.

8. Glosario

ACTIVOS ESTRATÉGICOS: Son los elementos valiosos que la organización ha acumulado a través del tiempo, tangibles e intangibles, capaces de generar un valor apreciado por los clientes, apropiables, difíciles de adquirir o imitar, y competitivamente superiores.

ALTA DIRECCIÓN Comprende los ejecutivos, directores o líderes, que constituyen el nivel más alto de una empresa, los cuales comparten la responsabilidad principal por el desempeño o por los resultados de la organización.

APRENDIZAJE Es el proceso mediante el cual el conocimiento adquirido permite cambiar la forma de interpretar el mundo adaptándose y anticipándose a los cambios permanentes que ocurren en el entorno, para asegurar la supervivencia y competitividad.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Procesos que desarrolla la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

ATRIBUTO DE CALIDAD Característica o propiedad del producto y/o servicio que puede ejercer influencia en la percepción del cliente y sus acciones frente a su percepción y fidelización.

AUDITORÍA DE CALIDAD Consiste en la verificación del cumplimiento de las normas, metodologías y procedimientos de los sistemas y procesos de calidad.

BRECHA Diferencia en el desempeño que se detecta a través de la comparación entre el resultado actual y un estándar o una meta establecida.

CAPACIDADES DISTINTIVAS Son todas aquellas habilidades, destrezas, conocimientos y experticias que la organización sabe hacer especialmente bien, para poder cumplir y hacer sostenible la oferta de valor.

CAPITAL INTELECTUAL Conjunto de activos intangibles que generan diferencial competitivo y agregan valor a la organización.

GRUPOS DE INTERÉS Sectores sociales o grupos de clientes hacia los que la organización focaliza sus esfuerzos y pretende atender de forma destacada.

CLIENTE Destinatario de los productos y/o servicios de la organización. Puede tratarse de una persona natural o jurídica. Es quien adquiere (comprador) y/o quien utiliza el producto o recibe el servicio (usuario / consumidor).

CULTURA ORGANIZACIONAL Conjunto de creencias, costumbres, comportamientos, prácticas, lenguaje, símbolos, valores y principios comunes en todos los integrantes de la organización.

DESEMPEÑO Resultados obtenidos de procesos y productos que permiten ser evaluados y comparados en relación con las metas, los estándares, los resultados históricos y otros procesos y productos.

DESEMPEÑO SUPERIOR Resultados modelo de trabajo que muestra características de efectividad de clase mundial.

DOCUMENTACIÓN Es el registro de los procedimientos y sistemas. Constituye el conjunto de conocimientos de la organización y permite evaluar y mantener vigente la tecnología operativa.

EFFECTIVIDAD Capacidad de alcanzar los resultados deseados en forma eficiente y eficaz de una manera continua y sostenida en el largo plazo.

EFICACIA Capacidad de realizar las actividades planeadas y alcanzar los objetivos previamente establecidos.

EFICIENCIA Capacidad de utilizar correctamente los recursos disponibles para lograr un objetivo.

EMPODERAMIENTO Fomento del desarrollo de las personas para hacerlas autónomas y creativas, con capacidad de colaborar y comprometerse activamente con el mejoramiento de la empresa, sus procesos, productos y/o servicios.

ENFOQUE Se refiere a la concepción y las directrices que orientan a la organización y los métodos utilizados para lograr el propósito establecido en cada criterio del modelo.

ESTÁNDAR Documento que contiene las especificaciones y características de un producto o proceso y que es utilizado por todas las personas de la organización.

ESTANDARIZACIÓN Actividad sistemática de una organización para establecer y utilizar estándares.

ESTRATEGIA Acción de largo y mediano plazo necesaria para alcanzar la visión. Camino a seguir por la organización para garantizar su supervivencia en el largo plazo. Medios o caminos escogidos (necesarios) para alcanzar posiciones futuras favorables (Metas) con relación a otros competidores en determinado mercado.

FACTORES CRÍTICOS Aspectos de los que depende fuertemente el cumplimiento de los objetivos de un sistema o proceso.

GOBIERNO CORPORATIVO Son los estándares definidos e implementados por una organización, con el fin de garantizar un ejercicio gerencial con rectitud y transparencia, el derecho de los socios o accionistas, las responsabilidades de la junta directiva, la fluidez de la información y las relaciones con los grupos de interés. El objetivo principal de la incorporación de estos estándares es la generación de confianza, como un elemento que tiene una relación natural con el manejo y el desempeño empresarial.

INDICADOR Expresión numérica que permite medir, evaluar y comparar en el tiempo el desempeño de los procesos, productos y/o servicios de la organización.

INDICADOR DE EFECTIVIDAD Mide el grado en que el sistema contribuye al logro de los fines para los cuales fue diseñado, así como al desempeño del servicio o de las tareas realizadas.

INDICADOR DE RESULTADO Son los indicadores que muestran los resultados de los procesos. **INNOVACIÓN** Creación organizada de cambios positivos. Introducción de una novedad en algo, a partir de los cambios en la estructura de pensamiento organizacional o personal.

LIDERAZGO Es la responsabilidad que a alguien se le delega para influir en el comportamiento de otros, para que tal comportamiento los beneficie en el proceso y se logren los resultados que se esperan de la tarea.

MERCADO Conjunto de consumidores potenciales de un producto o servicio.

META Es el resultado bien definido, que se pretende alcanzar en el futuro; está compuesta por tres partes: objetivo, valor y plazo.

MISIÓN Razón de ser de la empresa. Línea común que une los programas y las actividades de una entidad.

ORGANIZACIÓN Compañía, corporación, firma, organismo, institución o empresa, o una combinación de éstas, pública o privada; sociedad anónima, limitada o con otra forma estatutaria, con funciones y estructuras administrativas propias y autónomas, en el sector público o privado, con o sin ánimo de lucro; de categoría pequeña, mediana o grande; industriales, comerciales o de servicios.

PRÁCTICA Realización de un trabajo con continuidad o repetidamente y tener por ello destreza en él.

PROCESO Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROCESOS CLAVES Se refiere a los procesos esenciales para el funcionamiento de la organización en todos los niveles (estratégico, táctico y operacional) así como para la consecución de las metas establecidas. Son aquellos que generan las características de producto o servicio que son apreciadas por el cliente.

PROCESOS DE SOPORTE Son todos aquellos procesos facilitadores de los procesos clave que proporcionan productos o servicios sin los cuales un proceso clave no podría operar, o sería deficiente. Su aportación a la creación de valor a los clientes, es indirecta; sin embargo, su importancia en el desempeño y logro de los objetivos de la organización es similar a la que tienen los procesos clave.

PROCESOS TRANSVERSALES Procesos de la organización que involucran varias áreas funcionales, los cuales adquieren su carácter transversal en la medida en que son considerados como un todo y no de manera aislada en las partes que ejecuta cada área.

PROVEEDORES Organizaciones o personas, internas o externas a la organización (públicas o privadas) que proporcionan productos o servicios durante cualquier etapa de los procesos.

RECONOCIMIENTO Estímulos económicos o psicosociales que distinguen y promueven el alto desempeño.

REFERENCIACIÓN (BENCHMARKING) Proceso de evaluación continua y sistemática, mediante el cual se analizan y comparan permanentemente las filosofías, las estrategias, las prácticas, los procesos y los productos de las organizaciones, que son reconocidos como exitosos, con el fin de aprender permanentemente.

SALUD FINANCIERA Estado que guardan los recursos de una organización, cuya operación no pone en riesgo su existencia y que se representa por su valor económico.

SERVICIO Actividades desarrolladas por una persona o una organización, para satisfacer las necesidades de sus clientes o usuarios. El servicio es un intangible que se genera como resultado de la interacción entre personas.

SISTEMA Conjunto de elementos con un fin común, que se interrelacionan entre sí, formando un todo dinámico.

TECNOLOGÍA Conjunto de conocimientos y medios técnicos aplicados al desarrollo de una actividad. Es la aplicación de la ciencia.

TENDENCIA Comportamiento positivo o negativo de un indicador en el largo plazo.

VALOR AGREGADO / CREADO Conjunto de componentes o características útiles para el cliente, que un proceso incorpora o agrega al producto y/o servicio, que se produce o entrega para exceder los requisitos implícitos y explícitos del cliente.

VISIÓN Situación prevista para el futuro de la organización, el sueño (meta) de la alta dirección.

INTERNACIONALIZACIÓN proceso por el cual una empresa crea las condiciones precisas para desembarcar en otro mercado internacional